



Szkolenie Kierownik Sali

Numer usługi 2026/01/13/148235/3254856

1 273,00 PLN brutto

1 273,00 PLN netto

159,13 PLN brutto/h

159,13 PLN netto/h

Karolina Kolańska
Twoje Gastro

★★★★★ 4,7 / 5

47 ocen

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 13.05.2026 do 13.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie Kierownik Sali skierowane jest do osób pełniących lub przygotowujących się do objęcia funkcji kierownika sali restauracyjnej, a także do właścicieli lokali gastronomicznych, managerów oraz osób nadzorujących pracę obsługi. Program dedykowany jest również pracownikom obsługi kelnerskiej i barmańskiej, którzy chcą rozwinąć kompetencje menedżerskie i awansować na stanowiska kierownicze.</p> <p>Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".</p>
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	10-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wzmocnienie kompetencji w zakresie zarządzania zespołem sali, organizacji pracy operacyjnej, skutecznej komunikacji, budowania standardów obsługi oraz zwiększania efektywności sprzedaży. Uczestnicy zdobędą praktyczną wiedzę pozwalającą na podniesienie jakości obsługi gościa, poprawę wyników sprzedażowych oraz usprawnienie współpracy w zespole.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna strukturę organizacyjną restauracji oraz rolę kierownika sali.	wymienia elementy struktury organizacyjnej restauracji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje zakres odpowiedzialności i kompetencje kierownika sali	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna zasady organizacji pracy sali restauracyjnej	wymienia zasady organizacji pracy sali	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje podstawowe obowiązki kierownika sali w zakresie planowania i nadzoru pracy zespołu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna zasady zarządzania zespołem obsługi	wymienia metody komunikacji z zespołem obsługi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje sposoby delegowania zadań i motywowania pracowników sali	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna zasady sprzedaży i obsługi gościa w restauracji	wymienia techniki sprzedażowe stosowane w obsłudze kelnerskiej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje rolę kelnera jako doradcy gościa w procesie sprzedaży	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna standardy obsługi oraz zasady reagowania w sytuacjach problemowych	wymienia standardy obsługi kelnerskiej i zasady savoir-vivre	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje sposoby postępowania w przypadku reklamacji gościa oraz sytuacji niepożądanych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

I Dzień

Rola kierownika sali w strukturze restauracji

- Hierarchia i podział obowiązków
- Pożądany kandydat – kierownik sali (kompetencje, postawa, odpowiedzialność)
- Zakres obowiązków kierownika sali – organizacja pracy, nadzór, komunikacja
- Zakres decyzyjności w restauracji – odpowiedzialność operacyjna i reakcje kryzysowe

Zarządzanie zespołem obsługi

- Motywowanie zespołu obsługi – finansowe i pozafinansowe narzędzia zwiększania zaangażowania kelnerów i barmanów
- Delegowanie zadań – podział obowiązków, odpowiedzialności i kontroli wykonania
- Wyznaczanie celów – jasne określanie priorytetów pracy zespołu

Rekrutacja i wdrażanie pracowników sali

- Schemat tworzenia ogłoszenia rekrutacyjnego
- Proces rekrutacji i wdrażania nowego pracownika (onboarding)

Standardy obsługi i komunikacja z gościem

- Standaryzacja obsługi kelnerskiej i spójność doświadczenia gościa
- Savoir-vivre kelnera – wizerunek, zachowanie, komunikacja
- Trudny gość, kluczowy gość, stały gość – podejście i reakcje
- Typologia gości i dopasowanie stylu obsługi

Sprzedaż w restauracji i obsługa doradcza

- Techniki wywierania wpływu w obsłudze i sprzedaży
- Istota sprzedaży w restauracji – rola kelnera jako doradcy
- Techniki sprzedażowe: cross-selling, up-selling, doradzanie
- Budowanie rachunku i zwiększanie wartości sprzedaży
- Proces sprzedaży imprez okolicznościowych – pierwszy kontakt z gościem
- Agenda jako narzędzie dobrej komunikacji w zespole

Kontrola jakości, straty i sytuacje problemowe

- Okoliczności sprzyjające nieuczciwościom na stanowisku kelnera i barmana
- Zapobieganie stratom i przeciwdziałanie kradzieżom – praktyczne rozwiązania
- Reklamacje i rozwiązywanie sporów – zasada 5P

Walidacja - test teoretyczny z automatycznie generowanym wynikiem

Przerwy wliczone w czas trwania usługi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Rola kierownika sali w strukturze restauracji	KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA	13-05-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 15 Rola kierownika sali w strukturze restauracji	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	10:00	11:00	01:00
3 z 15 Przerwa	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 15 Zarządzanie zespołem obsługi	KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA	13-05-2026	11:15	12:00	00:45
5 z 15 Zarządzanie zespołem obsługi	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	12:00	12:30	00:30
6 z 15 Rekrutacja i wdrażanie pracowników sali	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	12:30	13:00	00:30
7 z 15 Przerwa	KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA	13-05-2026	13:00	13:30	00:30
8 z 15 Standardy obsługi i komunikacja z gościem	KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA	13-05-2026	13:30	14:00	00:30
9 z 15 Standardy obsługi i komunikacja z gościem	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	14:00	14:30	00:30
10 z 15 Sprzedaż w restauracji i obsługa doradcza	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	14:30	15:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 15 Przerwa	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	15:15	15:30	00:15
12 z 15 Sprzedaż w restauracji i obsługa doradcza	KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA	13-05-2026	15:30	16:00	00:30
13 z 15 Kontrola jakości, straty i sytuacje problemowe	Sylwia Marcinkowska	13-05-2026	16:00	16:30	00:30
14 z 15 Kontrola jakości, straty i sytuacje problemowe	KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA	13-05-2026	16:30	16:50	00:20
15 z 15 Walidacja - test teoretyczny z automatycznie generowanym wynikiem	KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA	13-05-2026	16:50	17:00	00:10

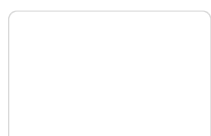
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 273,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 273,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	159,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	159,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Sylwia Marcinkowska



Za każdym sukcesem w branży gastronomicznej kryje się ciężka praca i doświadczenie. Swoje rozpoczęłam 24 lata temu u naszych zachodnich sąsiadów we Frankfurcie. Już wtedy rozumiałam, że gastronomia to branża, w której będę się nieustannie rozwijać. Karierę kontynuuję w Polsce od 2006 roku do dziś.

Pracując jako manager zarówno we Wrocławiu jak i w Warszawie rozumiałam, że moją misją jest sprawić by Twój lokal gastronomiczny działał jak dobrze naoliwiona maszyna. Moim zamiłowaniem jest psychologiczne podejście do sprzedaży, perfekcyjna obsługa oraz zwalczanie nieuczciwości w lokalach gastronomicznych.

Dobrze wyszkolony kelner przyniesie zysk w lokalu, a odpowiednio przygotowany manager doskonale zadba o Twój biznes, więc chętnie dobiorę odpowiednie szkolenie dla Twojego zespołu. Fachowe przekazywanie wiedzy to nie tylko moja pasja, ale i moja misja



2 z 2

KAROLINA KOLAŃSKA-SUŁKOWSKA

Swoją przygodę z gastronomią rozpoczęłam w 2012 roku. Moje 10-letnie doświadczenie na wielu stanowiskach pozwoliło pozyskać odpowiednią wiedzę i umiejętności, którymi chcę się z Wami podzielić. Praktykę zdobywałam w renomowanych restauracjach w Warszawie oraz Wrocławiu. Najbardziej w swojej pracy lubię bezpośredni kontakt z ludźmi. Poznawanie nowych osobowości, rozwiązywanie wszelakich problemów sprawia, że każdy dzień jest inny od poprzedniego. Moim konikiem jest organizacja wesel, eventów oraz imprez okolicznościowych na najwyższym poziomie. Niezbędne kalkulacje, optymalizacja kosztów, a także ich analiza nie są mi obce. Dobrze przeliczony Food Cost & Beverage Cost to podstawa w Twojej gastronomii. Chętnie przeprowadzę szkolenie w Twoim gastro, przedstawię, jak powinna wyglądać profesjonalna obsługa oraz zapoznam z narzędziami, które ułatwią funkcjonowanie lokalu a przede wszystkim zwiększą Twój zysk.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały w wersji papierowej i elektronicznej
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- Narzędzia do sporządzania notatek: notes i długopis

Warunki uczestnictwa

Chęć rozwoju

Informacje dodatkowe

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" i dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".

Podstawa zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. a) Ustawa o podatku od towarów i usług

Adres

ul. Powstańców Śląskich 7
53-332 Wrocław

woj. dolnośląskie

Novotel Wrocław Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Numer sali oznaczony będzie przy recepcji

Kontakt



Kolańska Karolina

E-mail kontakt@twojegastro.com

Telefon (+48) 690 632 853